



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین

دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت دریافت درجه دکترای دندانپزشکی

عنوان:

ارزیابی میزان سطح ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در

دانشکده دندانپزشکی قزوین.

استاد راهنما:

دکتر علی کریمخانی

استاد مشاور:

فاطمه سفیدی

نگارش:

احمد زلکی زاده

شماره پایان نامه: ۹۹۱

سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰

چکیده

مقدمه و هدف: آموزش دانشگاهی در سراسر جهان با توجه به نظام آموزش عالی و نقش اطلاعات و ارتباطات تحت تاثیر تغییرات و اصلاحات مهمی قرار گرفته است. این نظام در صورتی از عهده وظایف خود برمی آید که از نظر کیفیت آموزشی در وضعیت مطلوبی باشد مطالعه حاضر با هدف ارزیابی میزان سطح ادراک و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی قزوین بر اساس الگوی سرکوال انجام شد.

روش کار: پژوهش توصیفی-تحلیلی حاضر بر روی کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل دانشکده دندانپزشکی قزوین به تعداد ۲۳۱ نفر انجام شد ۱۷۶ پرسشنامه کامل وارد مطالعه شد، روش نمونه گیری بصورت سر شماری بود. جهت گرد آوری داده ها از پرسشنامه سرکوال که دارای ۲۷ گویه بود استفاده شد. که کیفیت خدمات را در ۵ بعد تضمین، همدلی، اطمینان، پاسخگویی و فیزیکی مورد سنجش قرار می دهد. پایایی پرسشنامه ۰/۷۹ بدست آمد جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد و از طریق آزمون های پارامتریک و ناپارامتریک تحلیل داده ها صورت گرفت معناداری در سطح ($p < 0/05$) در نظر گرفته شد.

یافته ها: یافته های حاصل از این پژوهش نشان داد ۸۳/۵٪ دانشجویان مونث بودند میانگین سنی آنان $26/88 \pm 4/64$ سال بود دانشجویان مورد مطالعه از ترم ۱ تا ۱۱ در حال تحصیل بودند. در تمامی ابعاد و عبارات بین وضع موجود و وضع مطلوب تفاوت معناداری وجود دارد. شکاف بین وضع موجود و مطلوب منفی بود در تمامی ابعاد، بیشترین شکاف منفی مربوط به بعد اطمینان و کمترین شکاف مربوط به بعد پاسخگویی بود. بین جنسیت و ابعاد کیفیت آموزش در دو سطح موجود و مورد انتظار رابطه معناداری یافت نشد ($p > 0/05$). بین ترم تحصیلی و وضعیت موجود با بعد فیزیکی، اطمینان و تضمین رابطه منفی و معنادار بود ($p < 0/05$). اما با سطح مورد انتظار در هیچکدام از ابعاد رابطه معناداری یافت نشد ($p > 0/05$).

نتیجه گیری: بطور کلی در ابعاد مختلف کیفیت خدمات آموزشی در دانشکده دندانپزشکی قزوین بین انتظارات دانشجویان و وضع موجود شکاف منفی وجود دارد لذا برای کاهش این شکاف لازم است در شیوه آموزش و مدیریت آموزش دانشگاه باز نگری صورت گیرد.

کلید واژه: آموزش، دانشجویان، شکاف کیفیت، مدل سرکوال

Abstract

Introduction & Objective: University education around the world has been affected by significant changes and reforms due to the higher education system and the role of information and communication. This system can fulfill its duties if it is in a good condition in terms of educational quality. The present study was conducted with the aim of assessing the level of students' perception and expectations of the quality of educational services provided in Qazvin Dental School based on Servqual model.

Methods: The present descriptive-analytical study was performed on all students studying at Qazvin Dental School with 231 students. 176 complete questionnaires were included in the study. The sampling method was census. To collect data, Serqual questionnaire with 27 items was used. Which measures the quality of services in 5 dimensions: guarantee, empathy, reliability, accountability and physicality. The reliability of the questionnaire was 0.79. For data analysis, SPSS software version 24 was used and data analysis was performed through parametric and non-parametric tests. Significance was considered at the level ($p < 0.05$).

Results: The results of this study showed that 83.5% of the students were female and their mean age was 26.88 ± 4.64 years. The students were studying from the 1st to the 11th semester. There is a significant difference between the current situation and the desired situation in all dimensions and expressions. The gap between the status quo and the desired situation was negative. In all dimensions, the largest negative gap was related to the confidence dimension and the lowest gap was related to the response dimension. There was no significant relationship between gender and quality dimensions of education in the existing and expected levels. There was a negative and significant relationship between the semester and the current situation with the physical dimension, confidence and guarantee, but no significant relationship was found with the expected level in any of the dimensions.

Conclusion: In general, in different aspects of the quality of educational services in Qazvin Dental School, there is a negative gap between students' expectations and the current situation. Therefore, in order to reduce this gap, it is necessary to review the teaching and management of university education.

Keywords: Education, Students, Quality Gap, Servqual Model



Qazvin University of Medical Science

School of Dentistry

A Thesis For

Doctorate Degree in Dentistry

Title:

Assessing the level of students' perceptions and expectations of the quality of educational services provided in Qazvin Dental School.

Supervisor by:

Dr. Ali Karimkhani

Consultant by:

Mrs. Fatemeh Sefidi

Written by:

Ahmad Zalki Zadeh

THESIS NO: 991

Year: 2020